

## ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL

Maria Agustin,  
Teknik Komputer Politeknik Negeri Sriwijaya

### ABSTRAK

Teknologi dan sistem informasi berbasis internet dalam waktu singkat menjadi bahan yang dibutuhkan untuk keberhasilan bisnis dimasa yang akan datang. Pentingnya peranan teknologi informasi akan semakin meluas dan meningkatkan efesiensi dan efektifitas proses bisnis, seperti pengambilan keputusan. Sistem informasi yang terkomputerisasi akan sangat membantu kegiatan reservasi hotel yang lebih efektif dan efisien bila dibandingkan reservasi hotel secara manual. Dengan sistem yang sudah terkomputerisasi diharapkan akan membantu pihak yang bersangkutan dalam proses bisnisnya dalam hal ini pihak hotel.

### 1. Latar Belakang

Sistem informasi dan teknologi telah menjadi komponen yang sangat penting bagi keberhasilan bisnis dan organisasi. Teknologi informasi, termasuk sistem informasi berbasis internet, memainkan peranan penting dan makin luas dalam bisnis. Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis meningkatkan efesiensi dan efektifitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial sehingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat sekali berubah. Hal ini berlaku ketika teknologi informasi digunakan untuk mendukung pengembangan produk, proses dukungan untuk pelanggan, transaksi *e-commerce*, atau dalam aktivitas bisnis lainnya. Teknologi dan sistem informasi berbasis internet dalam waktu singkat menjadi bahan yang dibutuhkan untuk keberhasilan bisnis dimasa yang akan datang.

Pembuatan sistem informasi yang terkomputerisasi akan membantu kegiatan reservasi hotel yang lebih efektif dan efisien bila dibandingkan dengan kegiatan reservasi hotel secara manual. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi, penyajian informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan akan menjadi cepat dan mudah, dan sistem pemesanan kamar oleh pelanggan dapat dilakukan dengan mudah. Selain itu, pihak yang langsung terkait dengan kegiatan reservasi hotel ini seperti : administrasi hotel (bagian operasional) dan manajemen keuangan (bendahara) hotel juga dapat memperoleh informasi dengan mudah melalui sistem informasi ini.

### 2. Permasalahan

Adapun permasalahannya adalah : bagaimana cara mempermudah proses pemesanan kamar oleh pelanggan dan

memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan maupun pihak –pihak lain seperti administrasi hotel (bagian oprasional) dan manajemen keuangan (bendahara).

Dari permasalahan diatas maka solusi yang diangkat dalam perancangan sistem informasi ini adalah membangun sistem reservasi hotel yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan maupun pihak-pihak lain seperti administrasi hotel (bagian oprasional) dan manajemen keuangan (bendahara).

### 3. Proses bisnis / prosedur kerja reservasi hotel

#### 1.Penyediaan Informasi

Pelanggan dapat memperoleh informasi yang bersangkutan dengan fasilitas yang disediakan hotel maupun informasi mengenai pemesanan kamar melalui telpon atau datang langsung ke bagian resepsionis hotel atau dapat pula mengunjungi website yang dimiliki hotel:

- Pelanggan berhadapan langsung dengan resepsionis
- Pelanggan menghubungi resepsionis melalui telepon
- Pelanggan mengunjungi website hotel

#### 2.Reservasi Kamar

Dalam hal pemesanan kamar, pelanggan dapat melakukan melalui 2 cara yaitu menelpon dan atau datang langsung ke resepsionis. Pada proses ini penyimpanan data pelanggan bersifat sementara guna menanggulangi pembatalan kamar:

- Pelanggan memberikan data dirinya pada resepsionis dan pilih jenis kamar yang dipesan
- Resepsionis memasukkan data pelanggan dan memberitahukan kamar yang akan ditempati pelanggan.



### 3. Check In

Pelanggan berhadapan langsung dengan resepsionis. Data pelanggan yang sebelumnya telah di inputkan akan disimpang secara permanen. Khusus untuk pelanggan yang melakukan pemesanan kamar dan check in dalam waktu yang sama, maka data yang diinputkan secara langsung bersifat permanen. resepsionis memberikan kunci kamar pada pelanggan.

- a. Pelanggan mengambil kunci kamar
- b. Resepsionis memberi kunci kamar
- c. Resepsionis meminta data / memberikan data pelanggan
- d. Bagian keuangan memberikan data pelanggan ( untuk kasus pesan kamar dan check in dalam waktu bersamaan proses ini tidak terjadi )

### 4. Pelayanan Hotel

Fasilitas yang disediakan hotel untuk kenyamanan pelanggan selama menginap terdiri dari : fasilitas fitness center, salon, sauna, spa dan laundry, cafe, dan bar. Pelanggan dapat memanfaatkan semua fasilitas dan pelayanan tersebut dengan menghubungi bagian pelayanan hotel.

- a. Pelanggan menelpon bagian pelayanan untuk pemanfaatan fasilitas hotel.
- b. Bagian pelayanan hotel akan memberitahukan segala hal yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan hotel dan memasukkan biayanya ke dalam tagihan hotel.
- c. Bagian pelayanan menginformasikan pemakaian fasilitas oleh pelanggan.
- d. Bagian keuangan mengkonfirmasi bahwa biaya pemakaian fasilitas telah dimasukkan dalam tagihan pelanggan bersangkutan.

### 5. Check Out

Pelanggan menyerahkan kunci dan membayar semua tagihan selama menginap di hotel. Data pelanggan akan dimasukkan ke dalam daftar pelanggan yang telah check out.

- a. Pelanggan menyerahkan kunci dan membayar semua tagihan hotel
- b. Resepsionis memberikan hasil kalkulasi tagihan kepada pelanggan.
- c. Resepsionis meminta kalkulasi tagihan pelanggan dan konfirmasi data pelanggan yang akan check out.
- d. Bagian keuangan memberikan hasil kalkulasi kepada pelanggan.

### 4. Ruang lingkup sistem

Agar perancangan sistem informasi reservasi hotel ini tidak meluas maka diperlukan batasan – batasan sebagai berikut :

AMIK INTEL Com GLOBAL INDO

### 1. Penyediaan Informasi

Proses penyediaan informasi hanya terbatas pada pemberian informasi tentang fasilitas yang tersedia dalam hotel beserta informasi mengenai jenis kamar, harga dan jumlah kamar yang tersedia.

### 2. Reservasi

Proses reservasi terbatas pada pemesanan kamar melalui telepon ataupun datang langsung ke bagian resepsionis hotel. Reservasi kamar tidak dapat dilakukan melalui website hotel.

### 3. Check In

Proses check in terbatas hanya pada pemasukan data pelanggan pada saat pelanggan datang ke hotel. Pada saat check in juga dilakukan penyerahan kunci kamar oleh pihak hotel ke pelanggan.

### 4. Pelayanan Hotel

Proses pelayanan hotel terbatas pada konfirmasi penggunaan fasilitas yang disediakan hotel dan biaya pemanfaatannya.

### 5. Check Out

Proses check out terbatas pada kalkulasi tagihan pelanggan selama berada di hotel dan konfirmasi keterangan check out ke bagian keuangan.

### 5. Bentuk sistem informasi

#### A. Analisis Sistem Informasi

Pada sistem informasi ini, proses pertama kali yang datang adalah pelanggan mendatangi hotel untuk melakukan check in, namun sebelum pelanggan melakukan check in pelanggan dapat terlebih dahulu menghubungi pihak hotel (resepsionis) untuk meminta informasi tentang kamar dan fasilitas – fasilitas yang terdapat pada hotel. Pada saat check in resepsionis memasukkan semua data pelanggan melalui proses komputerisasi yang dimulai dengan data – data pribadi pelanggan sampai kamar tempat menginap pelanggan.

Untuk selanjutnya, jika pelanggan ingin menggunakan fasilitas – fasilitas lain di hotel, maka mereka harus menghubungi bagian pelayanan untuk mendapatkan informasi tentang fasilitas – fasilitas apa saja yang ada di hotel tersebut. Setelah itu bagian pelayanan akan memasukkan biaya – biayanya ke dalam rekening pembayaran pelanggan melalui proses komputerisasi juga.

Pada saat check out, pelanggan harus melunasi seluruh biaya yang meliputi biaya menginap, biaya makan dan biaya menggunakan fasilitas yang ada. Perhitungan seluruh biaya tersebut dilakukan dengan proses



komputerisasi dengan membuka semua data – data tentang pelanggan yang akan melakukan check out sehingga di ketahui berapa lama dia menginap, jumlah biaya makan dan jumlah biaya pemakaian fasilitas lain. Setelah proses pembayaran selesai dilakukan, pelanggan kembali menyerahkan kunci kamar dan bagian operasional hotel(resepsionis) melaporkan kepada pihak manajemen hotel bahwa telah dilakukan pembayaran oleh pelanggan. Hal ini dilakukan karena data – data pada data base hotel harus di update setiap hari.

#### B. Jenis Sistem Informasi

Jenis sistem informasi ini adalah *Management Information System* (MIS) hal ini kami simpulkan demikian karena proses yang kami lakukan tidak sampai pada pihak General Manager ( GM ). Hanya memfokuskan pada proses reservasi hotel dan proses berlangsung selama pelanggan berada dihotel. Adapun pihak yang paling berhubungan langsung dengan sistem informasi ini adalah bagian operasional (resepsionis), bagian pelayanan dan bagian manajemen keuangan (bendahara). Dimana proses yang terjadi adalah pelanggan mendaftar ke resepsionis (pada saat check in) dan menghubungkan pihak pelayanan untuk keperluan fasilitas – fasilitas (selama berada di hotel) serta kembali mendatangi resepsionis untuk melakukan pembayaran (pada saat check out). Setelah itu bagian operasional (resepsionis) memberikan laporan keuangan kepada pihak manajemen hotel supaya pihak manajemen keuangan bisa melakukan rekapitulasi keuangan hotel.

#### Prototipe Sistem Informasi Reservasi Hotel.

##### 1. Input Data Kamar

SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL "INPUT DATA KAMAR"	
Nomor ID Kamar	<input type="text"/>
Nama Kamar	<input type="text"/>
ID Type	<input type="text"/>
SAVE	UPDATE
DELETE	EXIT

##### 2. Input Data Type Kamar

SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL "INPUT DATA TYPE KAMAR"	
ID Type	<input type="text"/>
Type	<input type="text"/>
Harga Per Malam	<input type="text"/>
SAVE	UPDATE
DELETE	EXIT

##### 3. Input Data Pelayanan

SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL "INPUT DATA PELAYANAN"	
ID Pelayanan	<input type="text"/>
Nama Pelayanan	<input type="text"/>
Harga Pelayanan	<input type="text"/>
SAVE	UPDATE
DELETE	EXIT

##### 4. Input Data Reservasi

SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL "INPUT DATA RESERVASI KAMAR"	
No Reservasi	<input type="text"/>
Tanggal Reservasi	<input type="text"/>
No ID Kamar	<input type="text"/>
Tanggal Check In	<input type="text"/>
Tanggal Check Out	<input type="text"/>
Lama Menginap	<input type="text"/>
Total Biaya Kamar	<input type="text"/>
SAVE	UPDATE
DELETE	EXIT



### 5. Input Data Transaksi

SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL "INPUT DATA TRANSAKS"	
No Transaksi	
Tanggal Transaksi	
No Reservasi	
ID Pelayan	
Total Keseluruhan	
SAVE	DELETE
UPDATE	EXIT

### 5. Laporan Jumlah Kamar Kosong dan Terisi

No.	Nama Kamar	Type Kamar	Harga Per Malam	Status Reservasi

Jumlah Kamar Kosong =

Jumlah Kamar Terisi =

## 7. Bukti Pembayaran Customer

**Bukti Pembayaran Customer**

No Transaksi :  
Tanggal Transaksi :  
No Reservasi :  
Nama Kamar :  
Check In :  
Check Out :  
Lama Menginap :  
Total Biaya Kamar :

Detail Pelayanan :

Nomor	Nama Pelayanan	Biaya Pelayanan
Total Biaya Pelayanan		

Total Keseluruhan :

## Simpulan

1. Sistem informasi yang terkomputerisasi akan sangat membantu kegiatan reservasi hotel yang lebih efektif dan efisien bila

dibandingkan reservasi hotel secara manual.

2. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi, penyajian informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan maupun pihak administrasi akan menjadi cepat dan mudah, dan sistem pemesanan kamar oleh pelanggan dapat dilakukan dengan mudah.
3. Sistem informasi ini hanya sampai pada tahap atau proses penyediaan informasi, reservasi kamar, check in, pelayanan hotel dan check out

## Saran

Jenis sistem informasi yang dibuat adalah *Management Information System (MIS)* dimana proses yang dilakukan tidak sampai pada pihak *General Manager (GM)*, hanya fokus pada proses reservasi hotel dan proses berlangsung selama pelanggan berada di hotel. Diharapkan untuk yang akan datang bisa sampai pada pihak manager sehingga pihak manager akan lebih mudah untuk mengetahui berapa jumlah pelanggan yang menginap.

## Daftar Pustaka

- O'Brien, J.A., 2005. *Introduction to Information System Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Penerbit Salemba Empat dan McGraw-Hill Irwain.

- Al bahra bin ladjamudin., 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Penerbit Graha Ilmu